MANUAL DE USUARIO

Pólizas de salud

Liberty seguros S.A

Manual de Usuario

Pólizas de salud Liberty Seguros SA

Liberty seguros le agradece habernos elegido como su compañía de seguros en salud y se complace en presentarle el manual de usuario donde encontrará la información necesaria para acceder a los servicios requeridos según las coberturas de su póliza.

Línea saludable Liberty

La línea saludable de Liberty seguros es el sistema de acceso telefónico más completo, donde todos nuestros asegurados podrán consultar de una forma ágil y oportunidad información sobre su póliza, asistencia odontológica y la forma de acceder a los servicios.

Bogotá

3077050

Línea Nacional

01 8000 113390

01 8000 115569

Asistencia médico Liberty

Nuestra asistencia le brindará orientación e información para la utilización de los servicios de:

- Orientación Telefónica
- Asistencia médica Domiciliaria
- Traslado en ambulancia médicamente requerida.

Bogotá
6445450

Línea Nacional
01 8000 912505

Desde su Celular
Marque #224 Opción 3-1

Gastos médicos por urgencia en el exterior

Para solicitud de servicios desde el exterior con pago revertido.

+57-1-644 54 50

RECUERDE QUE: Siempre es necesario solicitar la autorización previa de la atención de urgencias.

Gastos de asistencia en Viaje

Para solicitud de servicios desde el exterior con pago revertido

+57-1-644 53 10

Web

Confirme información de productos y nuestra red de médicos a través de nuestra página web

www.libertycolombia.com.co

Beneficios para asegurados Liberty

Servicios médicos Nacionales

Asistencia Médica Liberty

Con el servicio de asistencia médica Liberty usted tendrá asesoría las 24 horas del día, los 365 días del año, donde usted recibirá los siguientes servicios los cuales estarán acorde con su estado de salud:

- **Orientación médica telefónica:** Un médico que le atenderá telefónicamente y le hará preguntas sobre su estado de salud. Con base en el diagnóstico que realice, definirá si el manejo se puede realizar por la línea de atención médico o si merita un traslado de un médico domiciliario a su lugar de ubicación.

Liberty Seguros

- **Médico Domiciliario:** Es el traslado de un médico general a su lugar de ubicación o domicilio para que evalúe presencialmente su estado de salud. Este traslado se activa con base en el diagnóstico que se realiza a través de la línea de atención médica.

- **Traslado terrestre y Aéreo médicamente requerido:** Es el traslado de un paciente a una institución de salud, clínica u hospital para que atienda su estado de salud. "Para acceder a estos servicios usted se debe comunicar a los siguientes teléfonos".

    - Bogotá 6445450
    - Nacional 01 8000 912505
    - Desde su celular marque #224 Opción 3-1

En el momento de solicitar el servicio tenga a la mano el carné de Liberty y documento de identificación del asegurado afectado.

RECUERDE QUE: Las urgencias por enfermedad remitidas por el servicio de asistencia médica domiciliaria no pagarán copago.

Asistencia Odontológica Liberty

Mediante esta asistencia usted puede acceder a los servicios de:

- **Consultas Odontológicas:** Es el primer proceso mediante el cual se realiza la evaluación clínica, para diagnosticar, y definir el plan de tratamiento de un paciente. Se excluye la consulta especializada y esta puede ser realizada por un odontólogo o un auxiliar en odontología.

Promoción y Prevención

- **Profilaxis**: Bajo esta cobertura se incluye las medidas para la eliminación y control de la placa bacteriana, la cual comprende la eliminación de la placa bacteriana blanda infragingival. Adicionalmente nuestros asegurados cuenta con una profilaxis por semestre.
- **Fluorización**: Bajo esta cobertura se incluye la aplicación de flúor para menos de 15 años.
- **Urgencias**: Dentro de esta cobertura se incluye:
    - Diagnóstico oral
    - Urgencia endodontica
    - Urgencia protésica
    - Urgencia periodental

- Urgencia quirúrgica
- Rayos X Periapicables

Para entender los alcances de esta cobertura le sugerimos revisar las condiciones generales y particulares de su contrato de seguro.

Para acceder a estos servicios usted se debe comunicar a los siguientes teléfonos:

Línea de orientación asistencia odontológica

En caso de urgencia y demás servicios siempre debe comunicarse con nuestras líneas:

Bogotá

3077050

Nacional

01 8000 113390

01 8000 115569

En el momento de solicitar el servicio tenga a la mano el carné de Liberty y documento de identificación.

Servicios Médicos Internacionales

Servicios de gastos médicos por urgencia en el exterior y asistencia al viajero.

A través de nuestros operadores, el asegurado dispone de una red mundial de servicio cuando se encuentra de viaje en el exterior.

Este servicio no opera por reembolso

Para solicitar asistencia las 24 horas del día, los 365 días del año asegurado. Siempre debe comunicarse a nuestra central de atención telefónica con pago revertido desde el exterior, indicando el nombre, cédula y tipo de póliza contratado.

Nuestro operador coordinará la prestación de los servicios ofrecidos, previa validación de los datos suministrados por el asegurado y pagará los costos generados por las atenciones que requiera, hasta el límite indicado en la tabla de cobertura de su póliza.

En caso que el asegurado no se ponga en contacto previamente con nuestro operador, no tendrá ningún reembolso por los gastos ocasionados. No obstante, en caso de no ser posible la comunicación antes de la atención, tenga en cuenta lo siguiente:

Si se trata de una situación en la cual peligra la vida, recurra al prestador de servicios médicos de urgencia más próximo al lugar donde se encuentre y por favor indique a sus acompañantes que deberán llamar a la central de alarma a más tardar en las siguientes 24 horas posteriores a la emergencia.

RECUERDE QUE: La cobertura finaliza al día 90 de permanencia consecutiva en el exterior.

Servicios de gastos médicos por urgencia en el exterior y asistencia al viajero

Para consultar los alcances, coberturas y límites de este servicio, sugerimos consultar las condiciones que se encuentran en la carátula y clausulado de la póliza.

SI REQUIERE UN SERVICIO DE GASTOS MEDICOS POR URGENCIA EN EL EXTERIOR COMUNIQUESE

Bogota

6445450

Desde el exterior: Con pago revertido

57-1-6445450

SI REQUIERE UN SERVICIO DE GASTOS DE ASISTENCIA EN VIAJE EN EL EXTERIOR COMUNIQUESE

Bogotá

6445310

Desde el exterior: Con pago revertido

57-1-644 5310

IMPORTANTE

Para evitar que le envíen facturas a su dirección personal por atenciones recibidas, dentro y fuera de los Estados Unidos, por favor suministre la dirección de Liberty Seguros en cualquier formulario que deba diligenciar ante la institución que le presta el servicio.

LIBERTY SEGUROS CALLE 72 No 10-07 Piso 1

Dirección Nacional de Indemnizaciones de salud

Bogotá Colombia

Liberty Seguros

Si por alguna razón le llegan facturas a su domicilio diríjase directamente a la oficina de Liberty, de su ciudad.

Para los casos de enfermedad compleja, interconsulta le brinda un acceso inmediato a consultas médicas con expertos de renombre internacional. Estos expertos le proporcionan recomendaciones diagnósticas y/o terapéuticas que BEST DOCTORS provee al médico tratante en Colombia, y a usted a través de Liberty. De esta manera, se facilita la resolución del caso complejo sin trasladar al paciente.

Interconsulta es sencilla y elimina las barrera entre el paciente y los expertos médicos internacionales más reconocidos de la medicina global, que de otra manera quedaría fuera de su alcance.

INTERCONSULTA LIBERTY

Como acceder a una interconsulta

Se requiere el diligenciamiento y envío del formulario de interconsulta a la oficina más cercana de Liberty, dirigido a la dirección Nacional de Indemnizaciones de Salud. Es preciso adjuntar la historia clínica completa a los resultados de los exámenes diagnósticos practicados, documentos que serán remitidos a la central de BEST DOCTORS en Boston.

Cada interconsulta comienza con el proceso de Análisis médico (MAP), un servicio único de BEST DOCTOR, El MAP aclara la naturaleza del problema médico y define el tipo de especialista requerido para la consulta. Posteriormente, mediante el proceso de consulta Médica (MCP), BEST DOCTOR, consulta con expertos independientes que se han destacado por su estudio o tratamiento de la patología en cuestión.

Interconsulta le brinda acceso a cualquier experto médico del mundo. No se limita a un grupo fijo de médicos.

Los expertos consultados basan sus recomendaciones en el conocimiento médico más avanzado para proveer la confirmación del diagnóstico y definir las opciones terapéuticas mas indicadas. Muchas veces informan al médico tratante y a su paciente sobre nuevas y avanzadas opciones diagnósticas y terapéuticas que aún no se han divulgado a la comunidad médica internacional.

Para la realización de este proceso, Liberty requiere de un tiempo aproximado de 20 días hábiles.

Procedimiento para la utilización de nuestros servicios

A través de profesionales y centros de diagnóstico adscritos, prestamos los siguientes servicios:

- Consulta médica general y especializada

- Exámenes de diagnostico simple.
- Terapias
- Exámenes de diagnóstico especializado.
- Urgencias
- Hospitalización
- Cirugía Programada

Consulta, exámenes de diagnóstico simple y terapias

Para acceder a nuestros servicios, le recomendamos realizar los siguientes pasos:

1. Seleccione el profesional o institución médica de acuerdo con el servicio requerido. Para su selección, Liberty le proporciona las siguientes alternativas de consulta:
    - Directorio medico
    - Nuestra página Web: www.libertycolombia.com
    - Nuestra línea saludable: Bogotá 3077050 Nacional 01 8000 113390 – 01 8000 115569
2. De acuerdo con el servicio a requerir proceda de la siguiente manera:
    - Consulta externa y terapias: Llame con anterioridad para solicitar su cita al profesional o institución de la salud elegida, indicando el número de su identificación y nombre completo
    - Apoyo diagnóstico simple: Diríjase directamente a institución seleccionada
3. El dia de la consulta , terapia o toma del examen correspondiente presente:
    - Carné
    - Documento de identidad
    - Orden médica con fecha no mayor a 30 días de expedida para el caso de apoyo diagnóstico simple y terapias.
4. Con esta información, la secretaria solicita a la LINEA SALUDABLE la autorización correspondiente. Si usted tiene contratado el amparo de consulta externa o apoyo diagnóstico simple, la autorización será otorgada por Liberty, de lo contrario el médico cobrará el valor de la tarifa pactada con nuestra compañía, siempre y cuando usted se presente como un asegurado de LIBERTY
5. El asegurado debe asumir el copago correspondiente, de acuerdo con las condiciones de su contrato de seguro.

Exámenes de Diagnóstico Especializado, Hospitalización y Cirugía Programada

Para acceder a nuestros servicios, le recomendamos realizar los siguientes pasos:

1. Solicite carta de autorización de los servicios, en el centro de indemnizaciones de Liberty de la ciudad donde usted se encuentre, adjuntando la siguiente documentación:
    - Orden medica en la que se registre el examen, hospitalización o procedimiento a realizar, indicando fecha e institución donde se va a prestar el servicio.

- Resumen médico con diagnóstico y evolución de la patología por la cual es requerida la práctica del examen, signos y síntomas.
- Presente carné de la póliza de Liberty
- Presente documento de identificación.

2. Diríjase a la institución o profesional elegido y presente el día de la atención
    - Carné de Liberty
    - Orden Médica
    - Documento de Identidad
    - Carta de Autorización

Para apoyo de diagnóstico especializado, solicite previamente la cita en el centro de diagnóstico de su preferencia de la red de Liberty.

3. El asegurado debe asumir el copago de acuerdo con las condiciones de su contrato de seguros. Si su póliza cuenta con deducible, y este no ha sido acreditado, Liberty asumirá el valor del servicio en exceso, una vez se haya agotado el deducible correspondiente.

URGENCIAS

Urgencias sin Hospitalización

En caso de requerir una urgencia, usted debe dirigirse a una institución prestadora de servicios que esté adscrita a la red de Liberty y seguir el siguiente procedimiento:

- Presentar el carné de Liberty
- Presentar documento de identificación
- La clínica se encargará de solicitar la autorización del servicio a la LINEA SALUDABLE de Liberty.
- De acuerdo con el tipo de Póliza contratada, el usuario cancela el deducible o copago, lo cual es informado por la LINEA SALUDABLE a la institución.
- En el caso de que su póliza no tenga el amparo de urgencias contratado, usted cancela directamente el valor de la urgencia. NO olvide presentar su carné para obtener la tarifa pactada para los asegurados de Liberty.

Urgencias con Hospitalización

En el caso de que la urgencia derive en una hospitalización, la institución establece comunicación con la LINEA SALUDABLE para informar que el asegurado queda hospitalizado.

Para legalizar la hospitalización se procede así:

1. La institución envía por Fax a la oficina de Liberty de su ciudad, los siguientes documentos:

- Resumen de la historia clínica de urgencia en la que se indique diagnóstico de la enfermedad, tratamiento a realizar y antecedentes personales relacionado fecha de diagnóstico.
- Carné y documento de identidad
- Liberty envía por fax a la institución la correspondiente carta de servicios.

2. SI usted prefiere realizarlo en forma personal, debe tener en cuenta lo siguiente:

- Diríjase a la oficina de Liberty de su ciudad y anexe la documentación anteriormente descrita.
- En días y horarios no hábiles, los documentos deben presentarse el día hábil siguiente en las oficinas de Liberty.
- Previa evaluación de los documentos presentados, Liberty emitirá carta de autorización de servicio, para que sea presentada ante la institución.

RECUERDE QUE:

- **LAS URGENCIAS POR ACCIDENTE O QUE DERIVEN HOSPITALIZACION NO PAGARÁN COPAGO**
- **LAS URGENCIAS POR ENFERMEDAD REMITIDAS POR EL SERVICIO DE ASISTENCIA MEDICA DOMICILIARIA NO PAGARÁN COPAGO.**

Servicios Domiciliarios

Estos servicios tendrán cobertura previa solicitud del asegurado y cuando a criterio del médico tratante sea pertinente, dado que las condiciones de salud imposibiliten su desplazamiento a un proveedor de la red.

Solo se prestará atención domiciliaria para los siguientes servicios

- Terapia física y Respiratoria
- Hospitalización domiciliaria

Para acceder a estos servicios, usted deberá proceder de acuerdo al procedimiento descrito anteriormente para cada servicio.

Reembolso

Utilizacio de los servicios con instituciones y profesionales no adscritos a la red de Liberty.

Si su póliza cuenta con la posibilidad de efectuar reclamaciones por las coberturas contratadas a través de reembolso, usted deberá entregar los siguientes documentos en la oficina de Liberty de su cuidad; estos aplican para todos los servicios:

- Diligenciar el formato de reembolso o presentar carta de reclamación indicando sus datos personales y entregarla en las oficinas de Liberty.
- Adjuntar facturas originales con sus respectivos soportes debidamente cancelados.
- Presentar documento de identidad
- Presentar Carné de la Póliza.

Para reembolsos de hospitalización cirugía, urgencia y apoyo diagnóstico especializado adicionalmente a los anteriores documentos, se deben anexar los siguientes:

- Fotocopia de historia clínica o resumen médico con diagnóstico y evolución de la patología o signos y síntomas por los cuales requirió el servicio.
- Para exámenes de diagnóstico deberá anexar orden médica en donde se registre el examen por el cual reclama.
- Para terapias, adicionalmente deberá anexar copia de la planilla de asistencias.

RECUERDE QUE: TODA SOLICITUD DE REEMBOLSO DE SOMETERÁ AL ANALISIS RESPECTIVO, EL CUAL SERÁ REALIZADO POR EL AREA DE INDEMNIZACION DE LIBERTY, Y DE TENER DERECHO A LA MISMA, DEPENDERÁ DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO DE SEGURO.

Liberty Seguros